

---

## BAB 7

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 7.1. Simpulan

1. Hasil perkembangan rasio keuangan PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera selama tahun 2000–2002 adalah sebagai berikut:

- Persentase rasio keuangan *ROE*, *ROI*, *Net Profit Margin* serta *Asset Turn Over* dari tahun 2000 ke tahun 2002 mengalami peningkatan disebabkan karena efisiensi dalam menghasilkan laba bersih. Peningkatan efisiensi ini terjadi karena peningkatan aktiva akibat dari tambahan investasi telah diimbangi oleh penggunaan aktiva tersebut dalam upayanya menghasilkan laba bersih dan juga efisiensi dari beban pokok pokok penjualan dan biaya umum dan administrasi. Tambahan investasi tersebut untuk membeli gedung PT. Multi Bintang Indonesia yang sebelumnya menyewa.

- Potensi PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera untuk merebut pasar yang lebih besar lagi masih terbuka, dibuktikan dengan adanya pembangunan dan perbaikan gedung-gedung baru untuk persewaan di tahun 2001 dan tahun 2002.

- Produk baru yang dihasilkan dari pembangunan *convention hall* telah ikut pula mempengaruhi peningkatan laba perusahaan.

2. Proses penyusunan dan penerapan *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera adalah sebagai berikut:

a. Perspektif Keuangan

Terjadi peningkatan *ROI* dan pendapatan dari tahun 2000 ke tahun 2002 yang disebabkan karena adanya tambahan investasi untuk membeli gedung PT. Multi Bintang telah diimbangi oleh efisiensi penggunaan aktiva tersebut. Sedangkan peningkatan pendapatan disebabkan peningkatan jumlah penyewa lokasi, bertambahnya penyewa lama dan bertambahnya penyewaan *convention hall* serta pendapatan iklan.

b. Perspektif Pelanggan

- Terjadi peningkatan kepercayaan dari *customer* terhadap PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera yang dibuktikan dengan meningkatnya jumlah penyewa.
- Kecepatan layanan yang diberikan kepada *customer* karena bangunan yang sudah tersedia.
- Banyaknya pelanggan yang masih menyewa di tahun 2001 yaitu 11 penyewa dari total 12 penyewa di tahun 2000. Sedangkan tahun 2002 ada 17 penyewa lama dari total 25 penyewa di tahun 2001.

c. Perspektif Proses Bisnis Internal

- Peningkatan kualitas proses layanan *customer* dengan mengurangi *error rate* yaitu kurangnya kebersihan lingkungan, lokasi parkir dan kebersihan air.

- Penerapan *standart procedure* yang belum maksimal untuk prosedur pembersihan dan perapihan area dan prosedur penanganan komplain.
- Belum memaksimalkan perwujudan pelayanan yang terintegrasi karena kurangnya pegawai yang mempunyai keahlian dan berpendidikan tinggi sehingga *respond time*-nya lambat.

d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

- Kurangnya pelatihan karyawan PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera sehingga mempengaruhi kapabilitas personel.
- Kepuasan karyawan PT. Aneka Jasa Bersama Sejahtera disebabkan karena kerjasama yang baik antar bawahan dan atasan sehingga *turn over* karyawan kecil dan selanjutnya akan meningkatkan komitmen karyawan.

## 7.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang dilaksanakan dengan segala keterbatasan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Usulan yang dapat diberikan untuk perbaikan kinerja pada perspektif keuangan adalah:
  - Mengefisiensikan penggunaan modal untuk hal-hal yang memang diperlukan untuk investasi.
  - Meningkatkan promosi dengan menyebutkan keunggulan-keunggulan yang dimiliki melalui brosur, iklan atau media lainnya.

- Menentukan target pasar yang jelas sehingga dapat memaksimalkan penyewaan ruang dan meningkatkan penyewaan *convention hall*..
2. Usulan yang dapat diberikan untuk perbaikan kinerja pada perspektif pelanggan adalah:
- Pelaksanaan dan evaluasi rutin *standart procedure* di lingkungan sehingga meningkatkan kepercayaan *customer*.
  - Tetap mempertahankan kerjasama antara bawahan dan atasan sehingga cepat memberikan pelayanan kepada pelanggan.
  - Tetap menjaga hubungan baik dengan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan loyal pada perusahaan.
3. Usulan yang dapat diberikan untuk perbaikan kinerja pada perspektif proses bisnis internal adalah:
- Membangun sumur untuk meningkatkan kebersihan air, mengatur lokasi parkir seefisien mungkin dan menambah personel untuk peningkatan kebersihan lingkungan.
  - Memaksimalkan pelaksanaan *standart procedure* yang belum terwujud dengan bimbingan, pengawasan dan evaluasi.
  - Perlunya karyawan mengikuti training-training untuk peningkatan keahlian.
4. Usulan yang dapat diberikan untuk perbaikan kinerja pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah:
- Perlunya karyawan mengikuti pelatihan dan pendidikan misalnya kursus, seminar dan bentuk pelatihan lainnya.

- Mempertahankan kerjasama yang baik antara atasan dan bawahan, memperhatikan dan menanggapi keluhan karyawan sehingga tercapai loyalitas kepada perusahaan.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agustina. 2000. *Pengukuran Kinerja Di Pabrik Makanan ternak Kejayan Pasuruan Dengan Menggunakan Balanced Scorecard*. Skripsi. Fakultas Teknik Jurusan Industri Universitas Surabaya. Surabaya
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Grant, Robert M. 1998. *Contemporary Strategy Analysis*. (3ed). Britain: MPG Books Ltd
- Hansen, Don R. Maryanne M. Mowen. 2000. *Management Accounting* (5<sup>rd</sup> ed). New York: South Western Publishing Co.
- Hoque, Z., James, W.. 2000. Linking Balanced Scorecard Measures to Size and Market Factors: Impact on Organizational Performance. *Journal of Management Accounting Research*, 2000 (12): 1-17.
- Isaac, S. And Michael W.B. 1981. *Handbook in Research and Evaluation*. San Diego: Edits Publishers.
- Kaplan, Robert S., & Anthony A. Atkinson. 1998. *Advanced Management Accounting* (3<sup>rd</sup> ed – International Edition). Upper Saddle River, New Jersey 07458: Prentice Hall International, Inc.
- Kaplan, Robert S., & David P. Norton. 1996<sup>a</sup>. *Translating Strategy Into Action*. Boston Massachusetts: Harvard Business School Press.
- \_\_\_\_\_, 1996<sup>b</sup>. *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Malmi, Teemu. 2001. Balanced Scorecards in Finnish Companies: A Research Note. *Journal of Management Accounting Research*, 2001 (12): 207-220.
- Morse, Dale C. & Jerold L. Zimmerman. 1997. *Managerial Accounting*. Chicago: The McGraw-Hill Companies Inc.
- Mulyadi dan Johny Setyawan. 1999. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Munawir. 2000. *Analisa Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Liberty
- Sugianto dan Dergibson Siagian. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Sun.